

案例：洗衣房洗坏客人衣物

案例开发人：芜湖职业技术学院 高琦

案例所涉及部门：前厅部 洗衣房

案例所涉及相关课程或科目：酒店前厅管理

案例陈述：

2017年8月12日，洗衣房发现1706的客人送洗的两件衬衫，洗后发现其中一件蓝色衬衫前胸第二到第三纽扣间出现长条破洞，没有把衣物送回，转交到前厅部大堂经理Micheal处，此时客人外出办事未回酒店，还不知道自己的衬衫被洗坏，Micheal将负责后面事物的处理。

Micheal先从系统中查询了1706客人的基本信息，了解到入住的客人是酒店的VIP金卡会员，国籍美国，经常到上海出差入住酒店，每次入住大概一周左右，本次的离店时间是8月17日。

教学方法：

角色扮演、方案分析、问题讨论

学生扮演Micheal与客人。练习沟通技巧，与解决问题的方式方法。提出方案，使客人不但满意处理方法，还能够成为终身客户。

真实解决方案：

Micheal在客人晚上返回酒店后主动致电给客人，首先告知客人的衣物被洗坏的事情，表示抱歉，然后给客人两种方案进行补偿：1.把衬衫拿到上海的织补店进行织补2.客人到酒店内部的洋服店做一件新的衬衫。

另外，因为给客人造成了不便，为表示歉意，酒店给客人房间送上了免费水果和饮品，以及歉意卡片。

酒店在服务过程中不可能不犯错误，但在发现问题时，第一时间要了解客人的具体情况，然后制定可以给予客人解决问题的方案，提供给客人简单的心意补偿。

客人首先确认洗坏的衬衫是哪一件什么品牌，然后选择了第二种方案进行解决。十分钟后客人下楼，Micheal亲自陪同客人到洋服店选择布料进行订做，13号下午五点前可以做好并送到房间。